

**รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล
ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)**

จุดประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูล

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

วิธีจัดเก็บเก็บข้อมูล

ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจทาง google form

ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

เดือน มีนาคม - เมษายน 2565

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

สรุปผลการสำรวจ

1.ผู้ตอบแบบสำรวจ รวม 86 คน

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวนบุคลากรทั้งหมด	ร้อยละจากทั้งหมด	ร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุน	53	611	8.67	61.63
ผู้ปฏิบัติงาน สายคณาจารย์	26	486	5.35	30.23
ผู้บริหาร	6	65	9.23	6.98
บุคคลทั่วไป	1			1.16

ประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวนบุคลากรทั้งหมด	ร้อยละจากทั้งหมด	ร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม
พนักงานมหาวิทยาลัย	61	778	7.84	70.93
พนักงานวิทยาลัย	12	12	100	13.95
ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย	11	267	4.12	12.79
ลูกจ้างของส่วนราชการ	2	13	15.38	2.33

ความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี	37	43.02
1 - 2 ครั้ง/เดือน	23	26.74
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน	14	16.28
3 - 4 ครั้ง/เดือน	9	10.47
5 - 6 ครั้ง/เดือน	3	3.49

2.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ประเด็นมิติที่วัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.16
การให้บริการมีความถูกต้อง	4.23
การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.15
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.24
ด้านการให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ	4.22
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.27
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	**4.34
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางและไม่เลือกปฏิบัติ	4.31
ด้านระบบสารสนเทศ	
ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล	4.21
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ทันสมัย และเชื่อถือได้	4.15
ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง	*4.03
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเหมาะสม	4.07
สามารถติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหารกลางฯ ได้อย่างสะดวก	4.19
ความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละภารกิจ	
ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย	4.20
ภารกิจบริหารงานบุคคล	4.26
ภารกิจทะเบียนประวัติ	4.27
ภารกิจสวัสดิการ	4.27
ภารกิจพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4.19
เฉลี่ยจากทุกประเด็นมิติ	ระดับ 4.21 พึงพอใจมากที่สุด

*ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือหัวข้อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.03 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความต้องการ และความคาดหวัง ในการให้บริการของฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล

ลำดับที่	หัวข้อ	ความถี่
1	บริการที่ประทับใจ	3
2	เต็มใจบริการ	2
3	การตอบคำถามและประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจนและถูกต้อง	2
4	ความรวดเร็ว และความถูกต้อง	2
5	ดีมาก	2
6	ในยุคปัจจุบัน ฝ่ายมีช่องทางในการสื่อสาร สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ซึ่งอำนวยความสะดวกได้มาก ทั้งบุคลากรที่ให้บริการก็สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ ทำให้สามารถสอบถามได้ตลอดเวลา ขอชื่นชมคะ สิ่งที่คาดหวัง การปรับปรุงระบบต่าง ๆ เช่น ควรเพิ่มเมนูการใช้สิทธิสวัสดิการในระบบ HR เพื่อบุคลากรจะได้ตรวจสอบได้เองโดยง่าย	1
7	ดีอยู่แล้ว	1
8	ใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น	1
9	ข้อมูลเป็นปัจจุบัน บริการแบบฟอร์มควรค้นหาได้สะดวก	1
10	ดีมาก	1
11	ทุกครั้งที่ได้ใช้บริการ พี่ ๆ ให้บริการและให้คำแนะนำดีค่ะ	1
12	การนั่งทำงานของพนักงาน บางห้องจะหันด้านข้างให้กับประตู อาจมองไม่เห็น เมื่อมีผู้เข้ามาติดต่อ	1
13	ห้องบุคคล ๆ พนักงานนั่งในโซนที่มีกลิ่นเหม็น ทำให้ การติดต่อ ไม่สะดวก	1
14	อยากให้มึบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
15	ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล ในการค้นหาข้อมูลบุคลากรน่าจะแสดง รูปบุคลากร ประวัติการศึกษา และเบอร์โทรติดต่อภายในให้ด้วย เพื่อความสะดวกในการติดต่อ	1
16	อยากให้มึสวัสดิการที่มีความมั่นคงกับลูกจ้าง ต่อสัญญาปีต่อปี ไม่มีความมั่นคงเลยครับ	1
17	หัวหน้าฝ่ายเอาใจใส่กับงานดีมาก มีใจให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	1

ความพึงพอใจต่อการบริการจากฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคลเมื่อเทียบกับที่ท่านเคยได้รับการบริการจากหน่วยงานในลักษณะเดียวกันของมหาวิทยาลัยอื่น หรือหน่วยงานอื่น

ลำดับที่	หัวข้อ	ความถี่
1	มหาวิทยาลัยทักษิณดีกว่า	13
2	เหมือนกัน/ไม่แตกต่าง	4
3	ไม่ค่อยได้ใช้บริการจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	1
4	มหาวิทยาลัยอื่น	1
5	ให้คำตอบข้อสงสัยช้า	1
6	ความพึงพอใจน้อย	1
7	ดีมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมบริการ ตอบคำถามอย่างใจเย็น	1
8	หัวหน้าฝ่ายทำงานมีประสิทธิภาพมาก	1

ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านประทับใจหรือไม่

- เคย (77)
- ไม่เคย (9)

บริการที่ทำให้ประทับใจ (ผู้ตอบเคย)

ลำดับที่	หัวข้อ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลดีมากค่ะ	6
2	การจัดทำเบิกด้านสวัสดิการ	6
3	ต่อสัญญา	5
4	พนักงานให้ข้อมูลที่ชัดเจน ยิ้มแย้ม บริการดี	4
5	บัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่	4
6	ประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้ใช้บริการเลยคะ ในวันที่มาทำสัญญาเพื่อบรรจุเข้าทำงาน พี่ๆแนะนำชี้แจงให้เข้าใจและยิ้มแย้มแจ่มใสในทุกขั้นตอนที่ดำเนินการเลยคะ ชอบคุณมาก ๆ นะคะ	3
7	ได้รับบริการทุกครั้ง	2
8	ภารกิจทะเบียนประวัติ	2
9	การให้คำแนะนำเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่สอบถาม	2
10	การรับสมัครงาน	2
11	การให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาที่พบ ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ	2
12	งานเลขารอง	2
13	ความสะอาด รวดเร็ว	2
14	ทุกฝ่าย ทุกบริการ	2
15	การพัฒนาบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น	1
16	ด้านการรับส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1
17	งานบุคคล	1
18	มีการสอบถามย้อนกลับถึงการขอใช้เอกสารที่ต้องผ่านการรับรองจาก	1

ลำดับที่	หัวข้อ	ความถี่
	พนักงานฯ จากพัทลุงแต่เนื่องจากพนักงานฯ ที่พัทลุงมีเพียงคนเดียว และไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้(ลาป่วย) ต้องส่งเอกสารต่อไปยังวิทยาเขตสงขลา ดังนั้น จึงมีการสอบถามเพื่อให้แน่ใจว่าจะบริหารจัดการกับเอกสารอย่างไรให้ทันต่อความต้องการใช้ แสดงให้เห็นว่ามีความเอาใจใส่ต่อผู้ขอใช้บริการ	
19	การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (พัทลุง)	1
20	นางสาวธันยธรณ์ สุทธิพงษ์ นางสาวพนวรรณ ยามาเจริญ และ นางสุภาพร สิกพันธ์ (ภารกิจสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย) ได้ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการทำงานมาโดยตลอด เลยมีความประทับใจในการให้บริการของบุคลากรทั้ง 3 ท่านของฝ่ายบริหารกลาง และทรัพยากรบุคคล	1
21	การขอตำแหน่งทางวิชาการ	1
22	บริการจากคุณปัญชรีสมิ์ฯ และคุณกันยารัตน์ฯ	1
23	สอบถามไปทางไลน์ และตอบกลับทันที น้องวุ้น	1
24	บุคลากร	1
25	งานวิชาการ	1
26	การประสานงานเรื่องหนังสือเสนอ	1
27	ต้องการข้อมูลบุคลากรแม้ wfh ก็บริการได้อย่างรวดเร็ว	1
28	การรับสมัคร และการรับพนักงานใหม่ (คุณ M แนะนำ ต้อนรับ อย่างดี มาก สื่อสารชัดเจน วาจาไพเราะ และให้เกียรติ มาก ๆ	1
29	การต่อสัญญาฯ พนักงานประจำวิทยาเขต ให้บริการ ต้อนรับ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาก	1
30	งานสารบรรณ	1
31	งานสารสนเทศ	1
32	ช่วยเหลือเรื่องเอกสาร	1
33	งานประเมินผลการปฏิบัติงาน	1
34	งานรับ-ส่งเอกสาร	1
35	งานเลขานุการอธิการบดี	1
36	การใช้วาจาที่สุภาพ	1
37	การให้บริการข้อมูลข่าวสารถึงบุคลากร	1
38	หัวหน้าฝ่ายกระตือรือร้นในการให้บริการและติดตามการแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์ของบุคลากรโดยไม่ขัดกับกฎระเบียบมหาวิทยาลัยทำให้ประทับใจ	1
39	หัวหน้าฝ่ายให้บริการได้ดีในทุก ๆ เรื่อง	1

ท่านเคยได้รับการให้บริการที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่เคย (69)
2. เคย (17)

บริการที่ทำให้ไม่พึงพอใจ (ผู้ตอบเคย)

ลำดับที่	หัวข้อ	ความถี่
1	เรื่องบางอย่างที่ดำเนินการโดยฝ่ายบริหารกลางๆ แต่เมื่อประสานขอข้อมูลไป กลับพบว่าไม่มีเจ้าภาพรับผิดชอบงาน ทำให้เกิดความสับสนว่าจริงๆ แล้วควรติดต่อที่ใคร	1
2	การให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนในบางครั้ง	1
3	ด้านสวัสดิการที่มีความล่าช้าและต้องตามเอกสารอย่างต่อเนื่อง	1
4	การให้บริการข้อมูลจากบางคน ยังไม่มีความชำนาญและแม่นยำ	1
5	ได้รับเหรียญเครื่องราชแต่ไม่ได้รับตัวเหรียญ	1
6	บุคลากรที่ต้องการถามข้อมูลไม่อยู่เนื่องจากลา หรือติดธุระ แต่ท่านอื่นไม่สามารถให้บริการได้	1
7	ขั้นตอนการทำงานบางเรื่องไม่ชัดเจน	1
8	บริการให้ข้อมูลได้ช้ามาก	1
9	การต่อสัญญาจ้าง ความล่าช้าในการให้บริการ การจัดเก็บเอกสารของบุคลากรที่ต้องเรียกเอกสารซ้ำ การติดตามงานในการให้บริการให้สำเร็จตามเป้าหมาย	1
10	การที่บุคลากรในฝ่ายไม่ทราบว่าบุคลากรในฝ่ายแต่ละคนมีหน้าที่อะไร จึงไม่สามารถให้ข้อมูลแนะนำได้ว่าเรื่องที่ต้องการสอบถามต้องไปติดต่อสอบถามใครในฝ่าย	1